

0- 794724

На правах рукописи  
*Кузьмина*

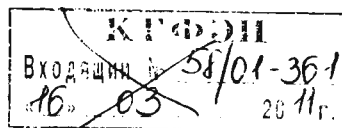
**КУЗЬМИНА КРИСТИНА ВЛАДИМИРОВНА**

**ОСОБЕННОСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ  
В УСЛОВИЯХ РЕФОРМИРОВАНИЯ**

08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством:  
экономика, организация и управление  
предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг

**АВТОРЕФЕРАТ**  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата экономических наук

Тольятти 2011



Работа выполнена на кафедре «Экономика и управление организацией» ГОУ ВПО «Самарский государственный технический университет»

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор  
**Гагаринская Галина Павловна**

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, доцент  
**Шакуров Ильяс Гумерович**

доктор экономических наук, доцент  
**Дудко Виктор Николаевич**

Ведущая организация: **ГОУ ВПО Государственный университет управления, г. Москва**

Защита состоится 11 апреля 2011 г. в 15.00 на заседании диссертационного совета Д 212.331.01 при Поволжском государственном университете сервиса по адресу: ул. Гагарина, д. 4, ауд. Г-302, г. Тольятти, 445667.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Поволжского государственного университета сервиса (г. Тольятти).

Автореферат разослан 10 марта 2011 г.

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КФУ



0000793481

Ученый секретарь  
диссертационного совета  
Д 212.331.01

кандидат экономических наук, доцент

Ю. Р. Шнякина

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

### **Актуальность темы исследования.**

Значимость образовательных услуг для экономического роста страны бесспорна, при этом особое место занимают обязательные образовательные услуги, являющиеся фундаментом для всей сферы в целом. Образовательные услуги удовлетворяют одну из самых важных человеческих потребностей и представляют собой социальное инвестирование, ведущее к росту материального производства в будущем (Леонтьев В., 2009).

В настоящее время осуществляется реформирование сферы образовательных услуг. Данный процесс характеризуется разработкой новых федеральных государственных стандартов (ФГОС) начального, общего и среднего образования; введением подушевого финансирования, новой системы оплаты труда; оптимизацией региональных систем управления на основе образовательных округов, реструктуризацией сети общеобразовательных учреждений; переходом на новые формы управления учреждениями, предоставляющими образовательные услуги (бюджетные, автономные), изменением процедуры лицензирования и аккредитации образовательных учреждений, внедрением нового порядка аттестации педагогических работников и т. д.

Реализуется значительное число проектов, направленных на качественные изменения в сфере образовательных услуг: приоритетный национальный проект «Образование», проект «Наша новая школа», поддержка национальных исследовательских институтов и т. д. Однако огромное поле проблем остается еще не решенным, необходимо найти те рычаги воздействия, с помощью которых можно добиться качественных сдвигов в предоставлении образовательных услуг.

Реформирование сферы образовательных услуг влечет за собой частое изменение нормативно-правовых актов органов управления образованием, касающихся системы оценки качества образования, в связи с чем возникает необходимость реорганизации большого числа процессов в обеспечении качества образовательных услуг.

Все вышеизложенное обуславливает актуальность темы диссертационного исследования.

**Степень разработанности проблемы** может быть констатирована конкретными направлениями научной дискуссии, развернувшейся по затронутой тематике. Теоретической и методологической основой диссертации являются результаты исследований отечественных и зарубежных ученых в области теории и практики образовательных услуг (Башмачникова Е. В., 2010; Бордовский Г. А., 2004; Barber M., 2004; Васильчук О. И., 2009; Воротилов В. И., 2006; Voehl F., 2008; Горелик О. М., 2009; Каспржак А. Г., 2007; Панкрухин А. П., 1997; O'Neill O., 2004; Salmi J., 2006; Лебедев О. Е., 2004; Нечитайло А. А., 2010; Ерохина Л. И., 2009; Fain P., 2007; Fullan M., 2003; Harrington J., 2008; Фрумин И. Д., 2008; Хаирова С. М., 2009; Шеховцов Р. В., 2007, и др.).

В теории менеджмента качества образовательных услуг в условиях реформирования этой проблеме посвящены труды Абанкиной И. В., 2006; Абанкиной Т. В., 2006; Аграновича М. Л., 2006; Балыхина Г. А., 2009; Вавилова А. И., 2009; Валиева Ш. З., 2008; Вифлеемского А. Б., 2008; Гагаринской Г. П., 2006; Галенко В. П., 2005; Звонникова В. И., 2009; Короткова Э. М., 2002; Клячко Т. Л.,

2009; Лукашенко М. А., 2003; Литвиновой Н. П., 2002; Майорова А. Н., 2005; Малиновской О. В., 1993; Мусарского М. М., 2007; Пинского А. А., 2007; Поповой М. И., 1999; Смолина О. Н., 2006; Струмилина С. Г., 1962; Тиленко Н. Г., 2008; Фишмана Л. И., 2009; Розиной Н. М., 2007; Рошиной Я. М., 2007; Щадрикова В. Д., 2004, и др.

Несмотря на весомый вклад вышеназванных ученых в проблему обеспечения качества образовательных услуг, не существует одинакового подхода к трактовке термина «качество образовательной услуги», отсутствуют стандарты в оценке обеспечения качества услуг.

Большая практическая значимость и недостаточная научная проработка обозначенной проблемы обусловили необходимость проведения более глубоких исследований, определили выбор темы настоящей работы, ее актуальность, цель, задачи, основную направленность.

**Цель и задачи исследования.** Цель диссертационного исследования состоит в разработке теоретического и методического инструментария обеспечения качества образовательных услуг в условиях реформирования.

Цель диссертационной работы определила круг решаемых задач:

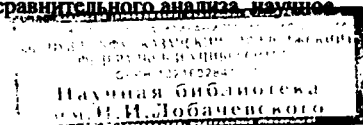
- раскрыть сущность понятий: «образовательная услуга», «обеспечение качества образовательных услуг», «потребительская полезность образовательной услуги», изучив существующие теоретические положения в данной области;
- предложить схему методического обеспечения качества образовательных услуг на основе анализа структуры процессов их предоставления;
- разработать систему оценочных показателей обеспечения качества образовательных услуг;
- построить модель управления обеспечением качества образовательных услуг на основе анализа функционирования образовательной системы Самарской области в условиях реформирования;
- предложить методические рекомендации по обеспечению качества образовательных услуг посредством изменения системы оценки деятельности и стимулирования персонала учреждений, предоставляющих образовательные услуги.

**Предмет и объект исследования.** Предмет исследования – организационно-экономические отношения в процессе обеспечения качества образовательных услуг.

Объектом исследования являются учреждения, предоставляющие образовательные услуги (общеобразовательные учреждения Самарской области).

**Гипотеза исследования** основана на том, что авторская методика обеспечения качества услуг на основе изменения системы оценки деятельности и стимулирования персонала может быть использована как более успешный, чем существующий, реализационный инструментарий, поскольку в условиях реформирования в краткосрочной перспективе развития сферы образовательных услуг позволит добиться улучшения обеспечения качества образовательных услуг, а в среднесрочной и долгосрочной перспективе будет способствовать эффективному и устойчивому развитию экономики региона.

Цель, гипотеза и задачи исследования определили выбор следующего методического инструментария, используемого в настоящей работе: диалектический метод познания, методы системного и сравнительного анализа, научное



обобщение, контент-анализ; социологические методы (анкетирование и интервьюирование), метод экспертных оценок, методы графического и экономико-статистического представления результатов исследования, регрессионно-корреляционный анализ, традиционные математические методы.

Информационно-эмпирическая база исследования основывалась на законодательных актах Российской Федерации, составляющих правовую основу реформирования сферы образовательных услуг, статистических материалах Ростата, Самарстата, Центра универсальных программ, данных социологических опросов, проведенных ГОУ «Высшая школа экономики» (проект «Мониторинг экономики образования»), и данных авторского исследования, а также данных отчетов органов исполнительной власти федерального и регионального уровня.

#### **Научные результаты, выносимые на защиту:**

- Дана авторская трактовка понятийных характеристик экономических терминов: «образовательная услуга», «обеспечение качества образовательных услуг», «потребительская полезность образовательной услуги», с учетом сравнительной оценки точек зрения отечественных и зарубежных ученых и специфики исследуемого объекта.

- Обоснована схема методического обеспечения качества образовательных услуг, позволяющая увязать отдельные процессы в предоставлении услуги в единую систему, нацеленную на непрерывное улучшение деятельности учреждения, предоставляющего образовательные услуги.

- Предложена методика оценки обеспечения качества образовательных услуг, позволяющая в условиях реформирования проводить как комплексное, так и целевое корректирующее воздействие на процесс предоставления услуги, посредством повышения уровня одного или нескольких оцениваемых блоков обеспечения качества.

- Разработана модель управления обеспечением качества образовательных услуг на основе комплексного анализа функционирования образовательной системы Самарской области в условиях реформирования, проведенного на основе авторской методики обеспечения качества образовательных услуг и мониторинга реализации инструментов реформирования: внедрения новой системы оплаты труда, подушевого финансирования и т. д.

- Предложена методика обеспечения качества образовательных услуг на основе изменения системы оценки деятельности, стимулирования и мотивации персонала учреждений, предоставляющих образовательные услуги.

**Научная новизна результатов исследования** заключается в разработке теоретического и методического инструментария по обеспечению качества образовательных услуг, что представлено совокупностью следующих положений:

1. Уточнено экономическое содержание терминов «образовательная услуга», «обеспечение качества образовательных услуг», «потребительская полезность образовательных услуг», позволяющее раскрыть особенности, связанные с процессом их предоставления в целях формирования теоретического и методического инструментария в области обеспечения качества.

2. Предложена схема методического обеспечения качества образовательных услуг, основанная на декомпозиции внутренних и внешних процессов, влияющих на предоставление услуг, позволяющая в условиях реформирования проводить корректирующие воздействия на процесс их предоставления, ориен-

тированная на достижение стабильных показателей функционирования учреждений сферы образовательных услуг.

3. Разработана методика оценки обеспечения качества образовательных услуг, которая позволяет посредством качественных и количественных показателей объединить отдельные процессы в совокупную систему, усовершенствовав их с целью повышения уровня обеспечения качества, и в отличие от существующих методик отражает специфику деятельности учреждений, предоставляющих образовательные услуги в условиях реформирования.

4. Построена модель управления обеспечением качества образовательных услуг на основе анализа функционирования образовательной системы Самарской области в условиях реформирования с учетом воздействия факторов внутренней и внешней среды на процесс их предоставления, позволяющая принимать наиболее эффективные управленческие решения в исследуемой сфере.

5. Разработана авторская методика обеспечения качества образовательных услуг посредством изменения системы оценки деятельности, стимулирования и мотивации персонала учреждений, предоставляющих образовательные услуги, способствующая в условиях реформирования достижению стабильного функционирования сферы образовательных услуг.

**Теоретическая и практическая значимость работы** заключается в ее направленности на решение конкретной проблемы обеспечения качества образовательных услуг. Исследование вносит вклад в развитие теории и практики управления и экономики образовательных услуг.

Разработанные в диссертационном исследовании методический инструментарий обеспечения качества образовательных услуг, модель управления обеспечением качества могут быть использованы органами управления образованием Самарской области при подготовке нормативно-правовой базы, регулирующей вопросы обеспечения качества образовательных услуг; при составлении социально-экономических программ развития региона (проблемы качества жизни населения, совершенствование системы образования).

Результаты могут использоваться в учебном процессе в рамках цикла дисциплин по специальности «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом».

**Соответствие темы диссертации паспорту научной специальности.** Тема диссертационной работы соответствует области исследования п. 1.6.116. «Механизм повышения эффективности и качества услуг» специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т. ч.: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг)» паспорта специальностей ВАК.

#### **Апробация и реализация результатов исследования.**

Основные результаты исследования докладывались на Всероссийской научно-технической конференции «Экономика Поволжья» (Самара, 2007 г.), на международной научно-технической конференции «Экономика и управление: теория, методология, практика» (Самара, 2010 г.), на Первом межвузовском кадровом форуме «Инновационное управление персоналом» (Москва, 2010 г.), где отмечены дипломом в номинации «Научно-исследовательский проект», в рамках участия во всероссийском открытом конкурсе достижений талантливой

молодежи «Национальное достояние России» 2009–2010 гг. (диплом лауреата НДР IV № 005366). Результаты исследования были использованы в научно-исследовательской работе, выполненной в рамках гранта «Ресинжиниринг механизмов оценки и контроля качества региональной образовательной системы (на примере Самарской области)» (приказ СамГТУ от 08.07.2008 г. № 2/1223).

Результаты диссертационного исследования используются при проведении занятий по дисциплинам экономического цикла в ГОУ ВПО «Самарский государственный технический университет» (443100, г. Самара, ул. Молодогвардейская, 244, Главный корпус; акт-справка № 553 от 30.09.2010), НОУ ВПО «Поволжский институт бизнеса» (443010, г. Самара, ул. Галактионовская, 141, оф. 51; акт-справка № 403 от 24.08.2010), а также в рамках проведения курсов повышения квалификации руководителей образовательных учреждений в ГОУ ДПО Региональном центре мониторинга в образовании (443099, г. Самара, ул. Фрунзе, 100; акт-справка № 76 от 25.05.2010). Модель и методики, рассмотренные в диссертации, внедрены и используются в работе специалистов Министерства образования и науки Самарской области (443099, г. Самара, ул. А. Толстого, 38/16, акт-справка № 96 от 30.12.2010), руководителей образовательных учреждений Самарской области.

**Публикации.** Основные научные положения, методические рекомендации и полученные результаты исследования опубликованы в 13 работах авторским объемом 3,6 печ. л. В изданиях, определенных ВАК для публикации результатов диссертационных исследований, опубликованы 4 работы, из них написано лично автором 1,3 печ. л.

В опубликованных в соавторстве научных работах диссертанту принадлежат постановка и обоснование проблемы исследования, сбор и обработка статистических данных, формирование основных научных выводов.

**Структура диссертации.** Рукопись объемом 157 страниц машинописного текста, включающая 27 рисунков и схем, 15 таблиц, содержит введение, три главы, заключение, список литературы, включающий 143 наименования, и приложения.

**Первая глава «Теоретические аспекты исследования сферы образовательных услуг в условиях реформирования».** Раскрыта сущность экономических терминов «образовательная услуга», «обеспечение качества образовательных услуг», «потребительская полезность образовательных услуг», дополнена классификация образовательных услуг. Проанализирован процесс предоставления образовательных услуг в условиях реформирования. Выявлены факторы, влияющие на качество предоставления образовательных услуг, на основе корреляционного анализа установлена степень влияния данных факторов.

**Вторая глава «Разработка методических основ обеспечения качества образовательных услуг в условиях реформирования».** Освещены проблемы, связанные с обеспечением качества образовательных услуг в условиях реформирования на уровне региона, страны. На основе выделенных особенностей предоставления образовательных услуг разработаны методическая схема и методика оценки обеспечения качества образовательных услуг.

**Третья глава «Научно-практические рекомендации по формированию и внедрению методики обеспечения качества образовательных услуг на основе изменения системы оценки деятельности, стимулирования и моти-**

важни персонала». Представлена разработанная модель управления обеспечением качества образовательных услуг и методика обеспечения качества образовательных услуг на основе изменения системы оценки деятельности, стимулирования и мотивации персонала, обоснована эффективность предложенных рекомендаций.

В заключении изложены основные выводы и сформулированы положения, выявленные и обоснованные в ходе исследования.

## **II. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ**

**1. Уточнено экономическое содержание терминов «образовательная услуга», «обеспечение качества образовательных услуг», «потребительская полезность образовательных услуг», позволяющее раскрыть особенности, связанные с процессом их предоставления в целях формирования теоретического и методического инструментария в области обеспечения качества.**

В настоящий момент среди ученых в области экономики еще не сложилось одинакового подхода к трактовке образовательных услуг. Одни исследователи представляют их как систему знаний, умений и навыков, используемых для удовлетворения разнообразных образовательных потребностей личности, общества и государства (Бурденко Е. В., 2006; Лукашенко М., 2002; Стриков А. М., 1999, и др.). Другие ученые под образовательными услугами видят специфическую форму деятельности учебного учреждения, направленную на человека и имеющую конечной целью создание определенного, признаваемого обществом и человеком полезного эффекта (Данилова Т. В., 2006; Панкрухин А. П., 1997; Зиннуров У. Г., 1993, и др.).

По мнению автора, образовательная услуга – это специфическая публичная услуга, оказываемая образовательными учреждениями, полезность которой заключается в удовлетворении образовательных потребностей как косвенных, так и прямых потребителей услуги: учащихся в повышении их экономической и социальной привлекательности на рынке, государства и бизнеса в удовлетворении потребностей в квалифицированной рабочей силе, населения в повышении уровня качества жизни, при этом повышение полезности услуги во многом зависит от обеспечения качества образовательных услуг.

Данное определение коррелирует с проводимой политикой государственных органов управления РФ в части всеобщего среднего образования, а также популяризации технических специальностей высших учебных заведений, в связи с массовым выбором выпускниками гуманитарных и экономических специальностей.

В рамках диссертационного исследования под образовательными услугами будем понимать обязательные образовательные услуги, предоставляемые общеобразовательными учреждениями.

Исходя из предложенной трактовки термина «образовательная услуга» под «обеспечением качества образовательных услуг» понимаем комплекс методов, подходов и средств для создания условий, способствующих стабильному функционированию процесса предоставления образовательных услуг и достижению целей, характеристик, соответствующих запросам потребителя услуг.



Потребительская полезность образовательных услуг – это формальное выражение зависимости, которая связывает полезность образовательной услуги как некоторого процесса предоставления с уровнем этого процесса предоставления (рис. 1).

В самой общей форме функцию потребительской полезности образовательной услуги ( $PE$ ) можно представить посредством математического аппарата:

$$PE = PE(p_1, p_2, \dots, p_n), \quad (1)$$

где  $p_1, \dots, p_n$  – факторы, влияющие на полезность образовательной услуги.

Функция потребительской полезности образовательной услуги – это некая модель потребителей услуг в обществе и может рассматриваться как целевая функция потребления ( $CP$ ):

$$CP = CP(c_1, c_2, \dots, c_m), \quad (2)$$

где  $c_1, c_2, \dots, c_m$  – количества благ от образовательной услуги (видов от 1-го до  $m$ -го).



**Рис. 1.** Схема взаимодействия элементов потребительской полезности образовательной услуги

Каждый потребитель стремится максимизировать эту функцию. Выбирая между разными наборами благ, потребитель, очевидно, предпочтет те из них, полезность которых больше. Качество процесса предоставления образовательных услуг имеет для потребителей столь же важное значение, что и качество услуг.

**2.** Предложена схема методического обеспечения качества образовательных услуг, основанная на декомпозиции внутренних и внешних процессов, влияющих на предоставление услуг, позволяющая в условиях реформирования проводить корректирующие воздействия на процесс их предоставления, ориентированная на достижение стабильных показателей функционирования учреждений сферы образовательных услуг.

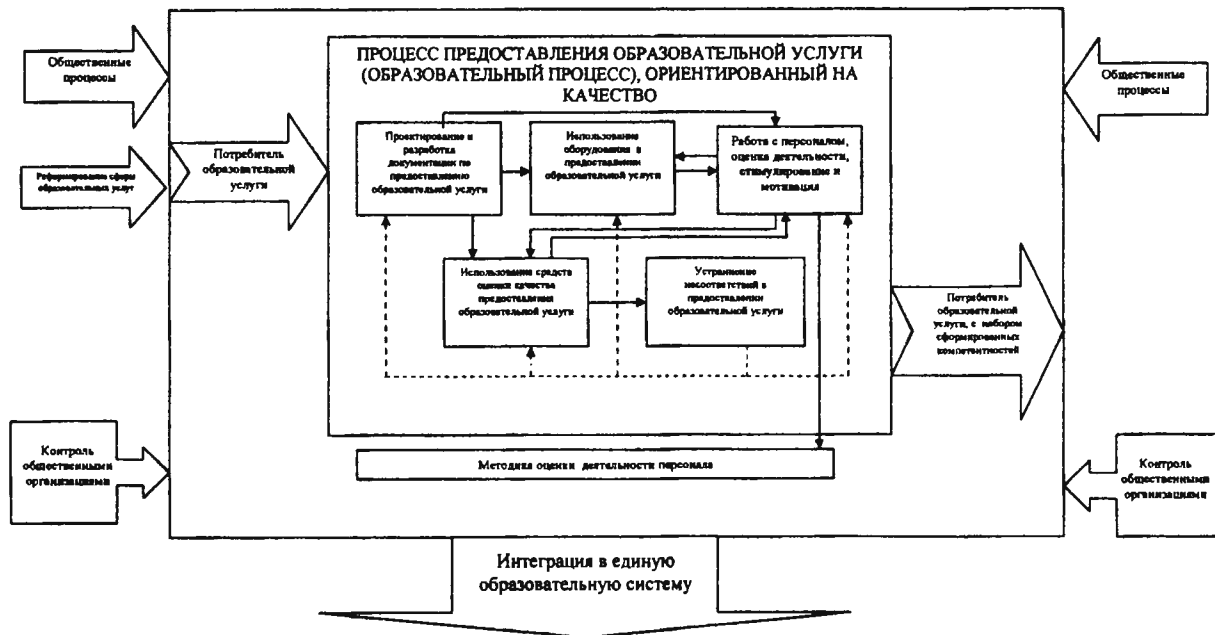
В структуре предоставления образовательных услуг выделяют внешние и внутренние процессы воздействия (рис. 2).

Внешние процессы отражены в воздействии органов, осуществляющих управление в сфере образования и подведомственных им учреждений и организаций, через совокупность преемственных образовательных программ различных уровней и направленности, а также федеральные государственные стандарты и федеральные государственные требования. Через социальный оказывают воздействие косвенные потребители образовательных услуг: общество, экономика, государство.



**Рис. 2. Структура предоставления образовательной услуги в условиях реформирования**

Несмотря на сильное влияние извне, процессы, происходящие во внутренней среде учреждения, предоставляющего образовательные услуги, наиболее остро отражаются на результативности учреждения. В рамках обеспечения качества образовательных услуг к таким процессам можно отнести: процесс предоставления образовательной услуги, проектирование и разработка документации по предоставлению образовательной услуги, использование оборудования в предоставлении образовательной услуги, работа с персоналом, оценка деятельности, стимулирование и мотивация, использование средств оценки качества предоставления образовательной услуги, устранение несоответствий в предоставлении образовательной услуги.



**Рис. 3. Схема методического обеспечения качества образовательных услуг в условиях реформирования**

На основе авторского обоснования управленческого воздействия в процессе предоставления образовательных услуг разработана схема обеспечения качества образовательных услуг (рис. 3). Методическая схема обеспечения качества образовательных услуг основана на декомпозиции внутренних и внешних процессов, влияющих на предоставление услуг, что позволяет в условиях реформирования проводить корректирующие воздействия на процесс их предоставления.

**3. Разработана методика оценки обеспечения качества образовательных услуг, которая позволяет посредством качественных и количественных показателей объединить отдельные процессы в совокупную систему, усовершенствовав их с целью повышения уровня обеспечения качества, и в отличие от существующих методик отражает специфику деятельности учреждений, предоставляющих образовательные услуги в условиях реформирования.**

Оценка обеспечения качества образовательных услуг состоит из нескольких уровней. Детализация показателей, формирующих результаты оценки, позволяет провести комплексную оценку предоставляемых образовательных услуг.

Отсутствие стандартов вызывает сложность оценки качества обязательных образовательных услуг. Предлагается использовать оценку обеспечения качества образовательных услуг, основанную на синтезе международных и федеральных государственных образовательных стандартов РФ, базисных положений теории менеджмента качества, основных требованиях к обеспечению качества образовательных услуг, закрепленных в нормативно-правовых актах, сопровождающих реформирование сферы образовательных услуг.

На качество образовательных услуг влияют различные факторы: качество педагогического состава и обслуживающего персонала, качество учебных образовательных программ, качество и уровень обеспечения ресурсами и т. д.:

$$\left\{ \begin{array}{l} QE = \sum Fi \times Si \\ QE \rightarrow \max, \text{ если } Fi \rightarrow \max \end{array} \right. \quad (3)$$

где  $i=1,2,3...n$  – число переменных, влияющих на качество образовательных услуг;

$F$  – переменные, влияющие на качество образовательных услуг;

$S$  – весовой коэффициент влияния на обеспечение качества образовательных услуг той или иной переменной (экспертная оценка).

Качественные изменения одной из переменных повлекут за собой изменения качества образовательных услуг. Декомпозиция показателей оценки обеспечения качества образовательных услуг положена в основу авторской методики и представлена в табл. 1.

*Таблица 1*

**Методика оценки обеспечения качества образовательных услуг  
в условиях реформирования**

Блок обеспечения качества образовательных услуг	Весовой коэффициент блока	Наименование показателя	Примечание
Проектирование и разработка документации по образовательной деятельности и обеспечению качества образовательных услуг (Р)	0,20	Показатель обеспеченности авторскими учебными программами	<p>- Постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2000 г. № 751, г. Москва, «О национальной доктрине образования в Российской Федерации»</p> <p>- Федеральные государственные образовательные стандарты (ФГОС)</p>
		Показатель наличия концепции развития образовательного учреждения	
		Показатель интенсивности издания методических пособий, учебных пособий	
Использование оборудования в предоставлении образовательной услуги (М)	0,21	Показатель обеспеченности компьютерами педагогических работников	<p>- Федеральная целевая программа развития образования на 2011-2015 гг.</p> <p>- Национальная образовательная инициатива «Наша новая школа» (утверждена Президентом Российской Федерации Д. Медведевым 04 февраля 2010 г. Пр-271)</p>
		Показатель обеспеченности лабораторной базой	
		Показатель обеспеченности спортивной базой	
		Показатель обеспеченности средствами визуализации (проектор, интерактивная доска)	
		Показатель обеспеченности библиотечным фондом	
		Доля дисциплин, преподаваемых с использованием современных образовательных технологий	
Работа с персоналом, оценка деятельности, стимулирование и мотивация (Н)	0,33	Показатель оптимальности численности учащихся на одного педагогического работника	<p>- Постановление Правительства Самарской области от 21 октября 2010 № 507 «О действиях Правительства Самарской области по модернизации общего образования, направленных на реализацию национальной образовательной инициативы «Наша новая школа», на период 2011-2015 годов»</p> <p>- Приоритетный национальный проект «Образование»</p> <p>- Федеральный закон РФ № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»</p>
		Доля педагогов от общей численности персонала образовательных учреждений	
		Количественные показатели системы повышения квалификации педагогов в соотношении с % качества обученности учащихся	
		Количественное соотношение педагогической нагрузки учителей и суммарное время их иной деятельности (повышение квалификации, педсоветы, кружки, экскурсии и пр.)	
		Показатель обеспечения квалифицированными педагогическими кадрами (высшее образование, квалификационная категория)	
		Показатель обеспеченности педагогическими работниками с учеными степенями и/или званиями	
		Уровень оптимальности возрастной структуры педагогического персонала	
		Уровень мотивации педагогических работников	

Блок обеспечения качества образовательных услуг	Весовой коэффициент блока	Наименование показателя	Примечание
		Показатель вовлечения педагогическими работниками учащихся в проектную и исследовательскую деятельность	- Приказ Министерства образования и науки РФ от 24 марта 2010 г. № 209 «О порядке аттестации педагогических работников государственных и муниципальных образовательных учреждений»
		Доля оплаты труда педагогического персонала в тарифной части ФОТ, %	
		Доля оплаты труда педагогического персонала в надтарифной части ФОТ, %	
Использование средств оценки качества предоставления образовательной услуги (S)	0,13	Альтернативная система школьного оценивания	- Статья 33.2 «Государственная аккредитация образовательных учреждений, научных организаций» Закона РФ «Об образовании» в редакции ФЗ № 293 от 8 ноября 2010 года
		Показатель наличия публичного отчета	
		Показатель обеспеченности дисциплин тестовыми материалами для промежуточного контроля	
Устранение несоответствий в предоставлении образовательной услуги (G)	0,13	Показатель выбытия учащихся 10-11 классов	
		Соотношение суммарных часов учебного плана к количеству пропущенных ученик-часов за год по ступеням и предметам	
		Показатель реализации процедур самооценки педагогических работников	
		Показатель реализации мониторинговых исследований	

Проведенная оценка обеспечения качества образовательных услуг по авторской методике показала неудовлетворительное состояние блока «Работа с персоналом, оценка деятельности, стимулирование и мотивация» в большинстве анализируемых учреждений Самарской области (рис. 4).

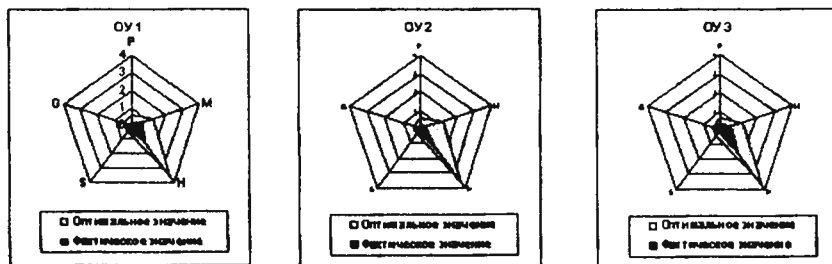


Рис. 4. Распределение уровня обеспечения качества образовательных услуг

**4. Построена модель управления обеспечением качества образовательных услуг на основе анализа функционирования образовательной системы Самарской области в условиях реформирования с учетом воздействия факторов внутренней и внешней среды на процесс их предоставления, позволяющая принимать наиболее эффективные управленческие решения в исследуемой сфере.**

В настоящий момент важным организационно-экономическим инструментом, влияющим на процесс предоставления образовательных услуг, является новая система оплаты труда (НСОТ), реализуемая в Самарской области НСОТ с 2006 г. Анализ данных федеральной статистической отчетности за 2006–2010 гг. позволяет сделать вывод о том, что по сравнению с 2006 годом средняя заработная плата персонала учреждений, предоставляющих обязательные образовательные услуги, выросла на 75%. Однако при этом следует учесть следующие факты: 1) снижение потребителей обязательных образовательных услуг в среднем на 30%; 2) сокращение численности персонала учреждений, предоставляющих образовательные услуги, в среднем на 25%.

Для исследования влияния оплаты труда персонала, учреждений, предоставляющих образовательные услуги, на обеспечение качества образовательных услуг был проведен анкетный опрос в общеобразовательных учреждениях Самарской области (в период с декабря 2009 г. по апрель 2010 г.).

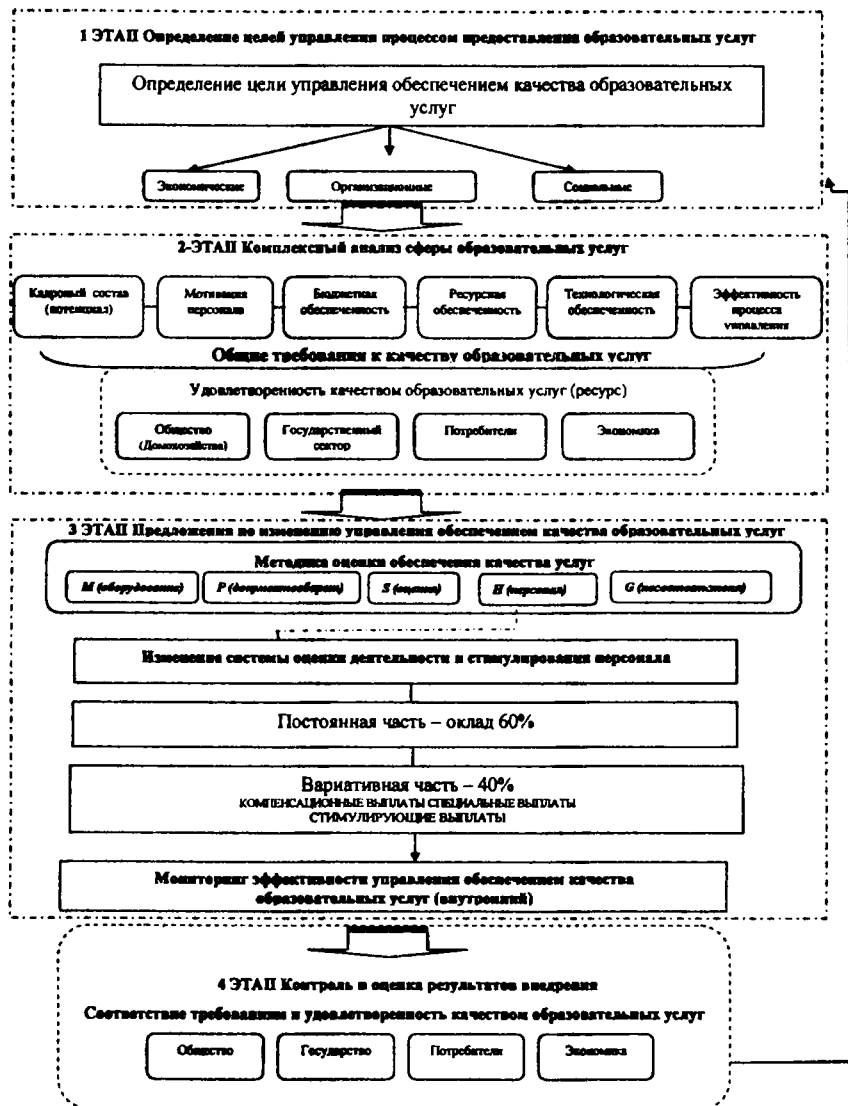
В ходе исследования установлено, что подавляющее большинство респондентов (65%) работали бы более эффективно, если бы размер заработной платы был увеличен, что подтверждает содержательную линию диссертационного исследования: на обеспечение качества образовательных услуг влияет система оценки деятельности, стимулирования и мотивации персонала. Также отмечен факт превышения недельной урочной нагрузки, в среднем у опрошенных занятость достигает 28 часов, что на 10 часов больше нормы. Внеурочная деятельность в общем объеме предоставления образовательных услуг занимает значительно меньший объем времени, так на методическую работу уходит до 9 часов, воспитательная работа, классное руководство занимают около 6 часов, на научную деятельность остается в среднем до 2 часов.

Таким образом, те качественные изменения в предоставлении образовательных услуг, которые должны были произойти с внедрением новой системы оплаты труда, не будут реализованы, так как персонал, предоставляющий образовательные услуги, находясь в материальной зависимости от количества данных уроков, будет стремиться дать их больше, тогда как на внеурочную деятельность (методическая, научно-исследовательская, воспитательная работа), от которой во многом зависит качество образовательных услуг, не останется времени.

Принимая во внимание все вышеизложенное, можно сделать вывод о том, что произошедший коренной сдвиг в системе оплаты труда работников сферы образовательных услуг нуждается в дальнейшем совершенствовании, с учетом потребностей как профессиональной общественности, так и потребителей, что, в свою очередь, должно найти отражение в управлении обеспечением качества образовательных услуг.

Качество процесса предоставления услуг имеет для потребителей столь же важное значение, что и качество услуг. Правильное определение методов, инструментов оценки на различных стадиях жизненного цикла делает возможным определять слабые и сильные стороны процесса, получить достоверную и надежную информацию, которая позволила бы контролировать и корректировать процесс предоставления услуг и улучшать результаты, т. е. управлять ка-

чеством. Что послужило основанием для разработки модели управления обеспечением качества образовательных услуг (рис. 5).



**Рис. 5. Модель управления обеспечением качества образовательных услуг**



Концептуальная основа разрабатываемой автором модели управления обеспечением качества образовательных услуг базируется на комплексном анализе функционирования сферы образовательных услуг Самарской области в условиях реформирования.

Первый этап предполагает определение целей управления обеспечением качества образовательных услуг: экономические, организационные, социальные.

Следующий этап предполагает комплексный анализ сферы образовательных услуг: установление эталонных требований к качеству оказываемых услуг и удовлетворенность населения.

На третьем этапе проводится оценка обеспечения качества образовательных услуг с целью определения того или иного блока корректирующего воздействия. В контексте данной диссертационной работы это блок «Работа с персоналом, оценка деятельности, стимулирование и мотивация». Предлагаемые изменения в системе оценки деятельности и стимулирования персонала учреждений, предоставляющих образовательные услуги, базируются на индикаторах уровня «качества жизни населения»: постоянная (тарифная) часть заработной платы всех групп персонала базируется на величине не ниже регионального прожиточного минимума и корректируется на коэффициенты: уровня образования, квалификации, стажа и т. д. Премияльный фонд распределяется ежемесячно за достижение таких показателей, как положительная динамика по предмету, привлечение учеников к научной деятельности, разработка авторских программ и т. д. Здесь же планируется внутренний мониторинг эффектов от реализации изменений.

На последнем этапе оценивается степень удовлетворенности населения качеством образовательных услуг.

**5. Разработана авторская методика обеспечения качества образовательных услуг посредством изменения системы оценки деятельности, стимулирования и мотивации персонала учреждений, предоставляющих образовательные услуги, способствующая в условиях реформирования достижению стабильного функционирования сферы образовательных услуг.**

Предлагается методика оценки деятельности, стимулирования и мотивации персонала учреждений, предоставляющих образовательные услуги, для 3-х групп персонала: руководитель, заместитель руководителя, главный бухгалтер; работники, осуществляющие образовательный процесс.

Тарифная часть заработной платы (должностной оклад) всех групп персонала базируется на величине не ниже регионального прожиточного минимума и корректируется на 4 коэффициента  $K_o$ ,  $K_{ст}$ ,  $K_{кв}$ ,  $K_{сн}$  (табл. 2).

Премияльный фонд распределяется ежемесячно за достижение таких показателей, как положительная динамика по предмету, привлечение потребителей услуги к научной деятельности, разработка авторских программ и т. д.

Таблица 2

**Система коэффициентов, корректирующих размер  
должностного оклада**

Наименование коэффициента	Ранжирование коэффициента	Коэффициенты	
		Работники	Руководители
Коэффициенты, учитывающие уровень образования персонала ( <i>К<sub>о</sub></i> )	Высшее профессиональное образование	1,30	1,50
	Среднее профессиональное образование	1,20	1,00
	Начальное профессиональное образование	1,10	1,00
	Среднее (полное) образование	1,00	1,00
Коэффициенты, учитывающие стаж ( <i>К<sub>ст</sub></i> )	До 2 лет	1,00	1,00
	От 2 до 5 лет	1,20	1,25
	От 5 до 10 лет	1,25	1,30
	От 10 до 20 лет	1,30	1,35
	От 20 лет и больше	1,35	1,40
Коэффициенты, учитывающие квалификационную категорию персонала ( <i>К<sub>кв</sub></i> )	Высшая	1,35	1,40
	Первая	1,30	1,35
	Вторая	1,25	1,30
Коэффициенты, учитывающие структуру нагрузки при предоставлении образовательных услуг ( <i>К<sub>сн</sub></i> )	Урочная и внеурочная нагрузка по 18 ч.	1,00	1,10
	Урочная нагрузка более 18 ч., внеурочная менее 18 ч.	1,10	0,90
	Урочная нагрузка менее 18 ч., внеурочная нагрузка более 18 ч.	0,90	1,00

Принципиальное отличие разработанной методики оценки деятельности, стимулирования и мотивации персонала учреждений, оказывающих образовательные услуги, заключается в том, что она основана не на принципах подушевого финансирования, а на должностном окладе, с учетом коэффициентов обеспечения качества образовательных услуг (табл. 3).

Таблица 3

**Методика обеспечения качества образовательных услуг  
в условиях реформирования, посредством изменения оценки деятельности,  
стимулирования и мотивации персонала учреждения, предоставляющего  
образовательные услуги**

Категория персонала	Руководители	Заместитель руководителя, главный бухгалтер	Работники, осуществляющие образовательный процесс
Методика оценки деятельности и стимулирования персонала, нацеленная на обеспечение качества образовательных услуг			
Формула расчета заработной платы	$ЗПр = ЗПО + Пр + КВ^*$ <p>где <i>ЗПр</i> – заработная плата руководителя; <i>ЗПО</i> – должностной оклад руководителя; <i>Пр</i> – премимальный фонд</p>	$ЗПр = ЗПО + Пр + КВ^*$ <p>где <i>ЗПр</i> – заработная плата заместителей руководителя и главного бухгалтера; <i>ЗПО</i> – должностной оклад заместителей руководителя и главного бухгалтера; <i>Пр</i> – премимальный фонд</p>	$ЗПл = ЗПО + Пр + КВ^*$ <p>где <i>ЗПл</i> – заработная плата работника, осуществляющего образовательный процесс; <i>ЗПО</i> – должностной оклад работника, осуществляющего образовательный процесс; <i>Пр</i> – премимальный фонд</p>

Продолжение табл. 3

Категория персонала	Руководители	Заместитель руководителя, главный бухгалтер	Работники, осуществляющие образовательный процесс
Формула расчета премиального фонда	$ПР = СпВ^{**} + СпВ$ $СпВ$ – величина стимулирующих выплат руководителю	$ПР = СпВ^{**} + СпВ$ $СпВ$ – величина стимулирующих выплат (не более 50% от величины стимулирующих выплат руководителю)	$ПР = СпВ^{**} + Сп$ $Сп$ – величина стимулирующих выплат
Оценка эффективности деятельности персонала в процессе предоставления образовательных услуг			
Система показателей эффективности	Привлечение внебюджетных средств. Рейтинг ОУ в территориальном образовательном округе и т. д.	Привлечение внебюджетных средств. Рейтинг ОУ в территориальном образовательном округе и т. д.	Уровень освоения общеобразовательных программ учащимися. Участие в конкурсных мероприятиях. Организация научно-исследовательской работы (НИР). Учебно-методическая деятельность и т. д.

\*КВ – компенсационные выплаты, предусмотренные законодательными актами РФ, а также выплаты за ученую степень доктора наук, кандидата наук, почетное звание СССР или Российской Федерации, соответствующее профилю выполняемой работы, орден СССР или Российской Федерации, полученные за достижения в сфере образования.

\*\*СпВ – доплаты за осуществление деятельности, не предусмотренной должностными обязанностями работников.

В табл. 4 представлен расчет должностного оклада работника учреждения, предоставляющего образовательные услуги, на основе существующей и авторской методики.

Таблица 4

*Сопоставление должностного оклада работника учреждения, предоставляющего образовательные услуги, рассчитанного на основе существующей и предлагаемой в работе методики*

Методика расчета заработной платы	Методика, применяемая в Самарской области	Предлагаемая в работе методика
Категория работников	Предмет «математика», стаж работы 15 лет, 1-я категория, урочная занятость 26 часов в неделю	
Формула расчета	$ЗПО = Сч \cdot H \cdot Уп \cdot 4,2 \cdot Кзр \cdot Ккв \cdot Кзн$ , где $Сч$ – средняя расчетная единица за один учебный час; $H$ – количество учащихся по предмету в каждом классе по состоянию на 1 сентября и на 1 января; $Уп$ – количество часов обучения предмету согласно учебному плану за неделю в каждом классе; $4,2$ – среднее количество недель в месяце; $Кзр$ – коэффициент, учитывающий деление класса на группы; $Ккв$ – коэффициент, учитывающий квалификационную категорию; $Кзн$ – коэффициент за ученую степень доктора наук, кандидата наук, почетное звание СССР и т. д.	$ЗПО = ВМП \cdot Ксн \cdot Ко$ $\cdot Кст \cdot Ккв$ , где $ВМП$ – величина прожиточного минимума
Размер должностного оклада, руб.	7964,18	15539,38
$\Delta$ , руб.	7575,20	

Разработанная методика обеспечения качества образовательных услуг была внедрена в общеобразовательных учреждениях (ОУ) Самарской области (рис. 6).



**Рис. 6.** Динамика показателей методики обеспечения качества образовательных услуг посредством изменения системы оценки деятельности, стимулирования и мотивации персонала учреждений, предоставляющих образовательные услуги

В результате внедрения авторской методики обеспечения качества образовательных услуг посредством изменения системы оценки деятельности, стимулирования и мотивации персонала учреждений, предоставляющих образовательные услуги, за 2009–2010 учебный год увеличились такие показатели, как: участие персонала в конференциях, семинарах; разработанные авторские методики преподавания; привлечение к проектной и научно-исследовательской деятельности, проведение мониторинговых исследований и т. д.

### Выводы и рекомендации.

1. Уточнение экономического содержания терминов «образовательная услуга», «обеспечение качества образовательных услуг», «потребительская полезность образовательных услуг» на основе сравнительного анализа точек зрения отечественных и зарубежных ученых с учетом специфики функционирования исследуемого объекта в условиях реформирования позволило комплексно подойти к исследованию особенностей обеспечения качества образовательных услуг, поскольку в данном контексте проблема ранее была недостаточно освещена, что предопределило актуальность научно-теоретических разработок.

2. Предложенная схема методического обеспечения качества образовательных услуг в контексте основных процессов, происходящих в учреждениях, предоставляющих образовательные услуги: проектирование и разработка документации по предоставлению образовательной услуги, использование оборудования в предоставлении образовательной услуги, работа с персоналом, оценка деятельности, стимулирование и мотивация, использование средств оценки качества предоставления образовательной услуги, устранение несоответствий в предоставлении образовательной услуги. В исследовании установлена высокая зависимость обеспечения качества образовательных услуг от уровня выделенных процессов, что послужило основой для разработки теоретического и методического инструментария по исследуемой проблеме.

3. Разработка методики оценки обеспечения качества образовательных услуг на основе ряда количественных и качественных показателей, отражающих специфику выделенных процессов, с учетом особенностей функционирования учреждений, предоставляющих образовательные услуги в условиях реформирования, позволила установить неудовлетворительное состояние блока «Работа с персоналом, оценка деятельности, стимулирование и мотивация».

4. Построенная модель управления обеспечением качества образовательных услуг на основе анализа функционирования образовательной системы Самарской области в условиях реформирования с учетом воздействия факторов внутренней (ресурсная, бюджетная обеспеченность, стимулирование и мотивация персонала и т. д.) и внешней среды (воздействие органов управления образованием, удовлетворенность потребителей, запросы экономики) на процесс их предоставления позволяет принимать наиболее эффективные управленческие решения в исследуемой сфере, планировать обеспечение качества образовательных услуг.

5. Разработанная авторская методика обеспечения качества образовательных услуг посредством изменения системы оценки деятельности, стимулирования и мотивации персонала учреждений, предоставляющих образовательные услуги, позволила достичь стабильных результатов и повысить эффективность их деятельности в условиях реформирования. Последствия внедрения методики обеспечения качества образовательных услуг многогранны, так как затрагивают одну из важнейших сфер социальных услуг. Синергетический эффект от внедрения в практику предложенного инструментария оказывает влияние на удовлетворенность как прямых, так и косвенных потребителей услуг, на повышение уровня благосостояния населения и социально-экономическую устойчивость региона.

## **ПУБЛИКАЦИИ АВТОРА ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ**

### ***Статьи в журналах и изданиях, определенных перечнем ВАК***

1. Кузьмина К. В. Проблемы введения новой системы оплаты труда педагогических работников: правовой аспект / К. В. Кузьмина, М. А. Михайлова // Вестник университета (Государственный университет управления). – М. : ГУУ, 2009. – № 32. – С. 144–146. – 0,4/0,3 п. л.

2. Кузьмина К. В. Повышения качества образовательных услуг // Вестник университета (Государственный университет управления). – М. : ГУУ, 2010. – № 21. – С. 54-56. – 0,3 п. л.

3. Кузьмина К. В. Мониторинговые исследования как инструмент управления качеством образовательных услуг // Вестник университета (Государственный университет управления). – М. : ГУУ, 2010. – № 25. – С. 60-63. – 0,3 п. л.

4. Кузьмина К. В. Управление процессом предоставления образовательных услуг // Вестник СамГУ. – 2011. – № 1/1 (82). – С. 107-113. – 0,4 п. л.

#### ***Статьи в других изданиях***

5. Кузьмина К. В. Анализ процесса совершенствования образовательной системы региона (на примере Самарской области) / К. В. Кузьмина, О. Ю. Калмыкова, И. А. Полушкин // Экономика Поволжья : материалы VI всерос. науч.-техн. конф. – Самара : Офорт, 2007. – С. 179-184. – 0,31/0,2 п. л.

6. Кузьмина К. В. Совершенствование механизмов оценки качества региональной образовательной системы Самарской области / К. В. Кузьмина, Г. П. Гагаринская, О. Ю. Калмыкова // Труды Международного форума по проблемам науки, техники и образования / под ред. В. В. Вишневого. – М. : Академия наук о Земле, 2007. – С. 102-103. – 0,2/0,1 п. л.

7. Кузьмина К. В. Реинжиниринг структуры управления образовательной системы региона / К. В. Кузьмина, О. Ю. Калмыкова, И. А. Полушкин // Наука, бизнес, образование 2007 : материалы науч.-практ. конф. – Самара : ИНСОМА-ПРЕСС, 2007. – С. 12-17. – 0,31/0,2 п. л.

8. Кузьмина К. В. Анализ эффективности новой системы оплаты труда в образовательных учреждениях Самарской области // Национальное достояние России : сб. тез. докл. участников IV всерос. конф. обучающихся / НС «Интеграция», Государственная Дума ФС РФ, Минобрнауки РФ, Роскосмос, РАЕН, РИА, РАО, 2010. – С. 1021. – 0,2 п. л.

9. Кузьмина К. В. Особенности оплаты труда работников образовательных учреждений // Экономика и управление: теория, методология, практика : тр. II междунар. науч.-техн. конф. : в 2 т. / гл. ред. А. А. Прохоренко ; отв. ред. Л. А. Ильина. – Самара : Самарск. гос. техн. ун-т, 2010. – Т. I. – С. 238-243. – 0,4 п. л.

10. Кузьмина К. В. Совершенствование системы управления кадровым потенциалом научно-педагогической сферы // I межвузовский кадровый форум «Инновационное управление персоналом» : сб. материалов / под ред. проф. А. Я. Кибанова, доц. М. В. Ловчевой / Государственный университет управления, Институт управления и предпринимательства в социальной сфере, кафедра управления персоналом. – М. : Изд. дом ГУУ, 2010. – С. 25-26. – 0,1 п. л.

11. Кузьмина К. В. Анализ факторов, влияющих на качество образовательных услуг // Перспективные вопросы мировой науки : материалы VI международной науч.-практ. конф. Т 17. – София : Бял ГРАД – БГ ООД, 2010. – С. 74-78. – 0,3 п. л.

12. Кузьмина К. В. Практическое исследование качества образовательных услуг: лонгитюдный контент-анализ / К. В. Кузьмина, В. А. Перевозчиков // Вестник Самарского института бизнеса и управления. Вып. 5. Ч. 2. – Самара : НОАНО ВПО СИБиУ, 2010. – С. 53-59. – 0,4/0,3 п. л.

13. Кузьмина К. В. Теоретические аспекты исследования сферы образовательных услуг // Вестник Самарского института бизнеса и управления. Вып. 5 Ч. 3. – Самара : НОАНО ВПО СИБиУ, 2010. – С. 25-30. – 0,4 п. л.

16-2

Подписано в печать с электронного оригинал-макета 09.03.2011.

Бумага офсетная. Печать трафаретная.

Усл. печ. л. 1,0. Тираж 120 экз. Заказ 5/02.

Отпечатано в Издательско-полиграфическом центре  
Поволжского государственного университета сервиса.  
445677, г. Тольятти, ул. Гагарина, 4.